



## 21. Gestión de accesos

### Objetivo:

Ofrecer y controlar el acceso a los usuarios de los servicios TIC y sistemas de información del SENA garantizando que los accesos otorgados se utilicen apropiadamente según los lineamientos de seguridad.

### Alcance:

Aplica sobre los requerimientos de acceso solicitados para hacer uso de los servicios TIC del SENA y sistemas de información del SENA.

### La Gestión de Acceso se encarga de:

- Otorgar los accesos a los sistemas de información del SENA de acuerdo con las políticas de seguridad definidas, contribuyendo con la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- Asegurar que sólo usuarios autorizados pueden acceder a ellos o modificarlos repetitivos o de alto impacto, hasta la solución y cierre del problema.

**Digitales somos<sup>+</sup>**

**Competitivos**







## 22. Gestión de cambios

### Objetivo:

Estandarizar los métodos y procedimientos que permitan dar un trámite eficaz y eficiente a los cambios normales, de emergencia y estándar con el fin de reducir al mínimo el impacto sobre el servicio ante cualquier inconveniente presentado, garantizando el mejoramiento día a día en la prestación de los servicios TI y registrando todas las modificaciones, adiciones o eliminaciones de CI que se realizan desde el proceso en la base de datos de la gestión de la configuración CMDB.

### Alcance:

La recepción y verificación de las solicitudes de cambios normales, de emergencia y estándar realizadas por el solicitante, aplica para todos los servicios tecnológicos que reciba el SENA.

**Digitales somos<sup>+</sup>**

**Proactivos**







## 20. Gestión de gestión de problemas

### Objetivo:

Disminuir y/o evitar la presencia de incidentes repetitivos o de alto impacto, a través de la identificación y eliminación de la causa raíz, para mejorar la disponibilidad de los servicios de Tecnologías de la Información (TI), aumentando la satisfacción de los usuarios y aportando soluciones a la base de datos de errores conocido.

Basado en ITIL (Biblioteca de infraestructura de TI) en su versión más actualizada para la atención de los Servicios TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) que conforman el Catálogo de Servicios de TI del SENA.

### Alcance:

Desde la identificación de posibles postulaciones a problemas con base en los análisis realizados en las mesas de trabajo de la gestión de problemas, de los incidentes repetitivos o de alto impacto, hasta la solución y cierre del problema.

**Digitales somos<sup>+</sup> | Innovadores**

